

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Sidoarjo (KPPBC TMP B Sidoarjo) merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I. Melaksanakan tugas pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menjalankan misi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu memfasilitasi perdagangan dan industri, menjaga perbatasan dan melindungi masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan perdagangan *illegal*, dan akan membantu mengoptimalkan penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai.

Demi memberikan sebuah pelayanan informasi yang terbaik kepada pengguna jasa, KPPBC TMP B Sidoarjo menyediakan sebuah sistem pelayanan informasi dengan *e-mail* sebagai medianya. Seiring berjalannya waktu pelayanan yang diberikan mulai menemui kendala seperti tidak dapat memonitor aktivitas pelayanan, lambatnya perhitungan jumlah pelayanan dalam satu bulan serta terdapat kesulitan dalam pencarian data yang sudah lama.

Dari latar belakang diatas maka perlu dilakukan pembuatan sistem pelayanan informasi. Sistem ini akan di buat dengan bahasa pemrograman HTML, CSS serta PHP sebagai *open sourcenya* dan MySQL sebagai *database-nya*. Nantinya, sistem yang telah dibuat dapat menggantikan pelayanan informasi melalui *e-mail* dan mengatasi kendala yang terjadi sehingga pelayanan informasi yang diberikan dapat tersampaikan dengan lebih baik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang penulisan maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang saat ini dihadapi adalah:

1. Bagaimana cara membuat sebuah sistem pelayanan informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Sidoarjo?
2. Bagaimana membuat sebuah sistem informasi yang dapat mengolah aktivitas pelayanan dan membuat laporan pelayanan berdasarkan pelayanan informasi pengguna jasa pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Sidoarjo?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi ini adalah sebuah berikut:

1. Proses yang terdapat pada sistem adalah mengolah data topik/tema yang ditanyakan, data isi pesan, data *user*, dan data komentar.
2. Informasi yang dihasilkan berupa isi pesan berdasarkan topik/tema yang ditanyakan.
3. Laporan yang dihasilkan berupa laporan data *user*, data topik/tema, dan data isi pesan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukam adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah dan mempercepat pengolahan data pelayanan informasi.
2. Mengurangi masalah *human error* pengelolaan pelayanan informasi.
3. Membuat laporan yang sistematis dari pesan yang terjadi.
4. Menghasilkan laporan-laporan pelayanan informasi dengan cepat dan akurat.
5. Memberikan pemahaman mengenai konsep proses pengembangan sistem pelayanan informasi.
6. Menjadi referensi pengembangan sistem pelayanan informasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Memahami kondisi sebenarnya yang terjadi pada proses penanganan pelayanan informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Sidoarjo.
2. Menghasilkan suatu informasi yang cepat dan akurat dalam membantu dan memudahkan proses pelayanan informasi bagi pengakses informasi.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca, mencari, memahami serta meringkas hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini seperti dari buku, majalah, jurnal *online*, artikel serta media cetak lainnya.

2. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan secara langsung dilakukan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Sidoarjo.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan pada Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe Madya Pabean B Sidoarjo. Ini semua dilakukan untuk mengetahui proses penanganan pelayanan informasi pengguna jasa di KPPBC TMP B Sidoarjo.

4. Penelitian Lapangan

Penelitian Lapangan ini dilakukan secara langsung pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe Madya Pabean B Sidoarjo untuk pengumpulan data-data pendukung.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, penulis menjabarkan penelitian dibagi menjadi:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang digunakan dalam pembahasan penulisan ini dan sumber landasan teori tersebut.

BAB III DESAIN DAN PERANCANGAN

Memuat tentang data-data yang diperlukan dalam perancangan sistem pelayanan informasi.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN ANALISA

Memuat tentang langkah dan hasil analisa dan pembahasan yang sifatnya terpadu. Hasil penelitian dapat disajikan dalam bentuk algoritma, tabel (bila perlu), grafik (bila perlu), foto (bila perlu), atau bentuk lain dan ditempatkan sedekat mungkin dengan pembahasan hasil penelitian sehingga pembaca dapat lebih mudah mengikuti uraian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir penulisan, di mana berdasarkan uraian - uraian yang telah dibahas akan dituangkan ke dalam suatu bentuk simpulan akhir serta saran-saran.